

LAMPIRAN

MARKETING DEPARTMENT

SURVEY PELANGGAN PVC

Semester I Tahun

Tanggal Survey :

Dengan Hormat

Kami memohon kepada Anda untuk mengisi Daftar Survey Pelanggan di bawah ini untuk kepentingan peningkatan pelayanan dan kualitas selanjutnya. Kami juga mengemukakan hasil survey semester .. tahun yang lalu sebagai berikut:

- | | |
|--------------------------|---------------------------------|
| 1. Administrasi : | 4. Ketersediaan Barang : |
| a. Pelanggan : ... | a. Pelanggan : ... |
| b. Langgeng : ... | b. Langgeng : ... |
| c. Pesaing : ... | c. Pesaing : ... |
| 2. Harga : | 5. Pelayanan : |
| a. Pelanggan : ... | a. Pelanggan : ... |
| b. Langgeng : ... | b. Langgeng : ... |
| c. Pesaing : ... | c. Pesaing : ... |
| 3. Pengiriman : | 6. Kualitas : |
| a. Pelanggan : ... | a. Pelanggan : ... |
| b. Langgeng : ... | b. Langgeng : ... |
| c. Pesaing : ... | c. Pesaing : ... |

Keterangan :

1 = Sangat Buruk, 2 = Buruk, 3 = Cukup, 4 = Baik, 5 = Sangat Baik

Demikian hasil survey semester 1 tahun, maka untuk semester 2 tahun kami membutuhkan kembali bantuan para distributor untuk mengisi daftar survey pelanggan di bawah ini agar kami dapat melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan, serta melakukan peningkatan berkesinambungan dalam pelayanan dan kualitas pada tahun mendatang.

Terima kasih atas kesediaan dan perhatian Anda.

MOHON DIISI SURVEY PELANGGAN DI BAWAH INI

Perusahaan : _____	Telp. : _____
Alamat : _____	Fax. : _____
Pimpinan : _____	

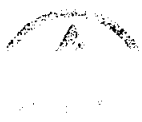
(mohon diisi agar kami mempunyai data yang benar mengenai Anda)

PERINGKAT KEPENTINGAN

Faktor – faktor yang menyebabkan anda dalam memilih supplier sesuai urutan KEPENTINGAN yang paling bermanfaat sebagai berikut:

(isi sesuai peringkat kepentingan dari 1, 2, 3, 4, 5, 6)

FAKTOR KEPENTINGAN	PERINGKAT
ADMINISTRASI	
HARGA	
PENGIRIMAN	
KETERSEDIAAN BARANG	
PELAYANAN	
KUALITAS	



PT. LANGGENG MAKMUR INDUSTRI, Tbk.
KM. 19 RAYA SURABAYA - MOJOKERTO, DS. BERINGIN BENDO
TAMAN – SIDOARJO

MARKETING DEPARTMENT

Cara pengisian : beri tanda pada angka pilihan
 Kategori Pilihan : 1 = Sangat Buruk, 2 = Buruk, 3 = Cukup, 4 = Baik, 5 = Sangat Baik

TABEL PENILAIAN PELANGGAN																							
HARAPAN PELANGGAN					LANGGENG MAKMUR					GAMBARAN PEMBANDING					PESAING								
										ADMINISTRASI													
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	Jangka waktu pembayaran	1	2	3	4	5	2	Prosedur order	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5														
										HARGA													
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	3	Harga kompetitif terhadap produk pesaing	1	2	3	4	5							
										PENGIRIMAN													
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	4	Jangka waktu pengiriman	1	2	3	4	5	5	Kondisi barang saat diterima	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	Kelengkapan barang saat diterima	1	2	3	4	5	7	Minimal order dalam proses pengiriman	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5														
										KETERSEDIAAN BARANG													
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	8	Jumlah jenis dan ukuran terpenuhi sesuai permintaan	1	2	3	4	5	9	Kelengkapan pilihan jenis dan ukuran	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	10	Variasi barang yang diproduksi	1	2	3	4	5							
										PELAYANAN													
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	11	Pengetahuan karyawan mengenai produk	1	2	3	4	5	12	Kecepatan menangani masalah dan komplain	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	13	Keramahan karyawan dalam berkomunikasi	1	2	3	4	5							
										KUALITAS													
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	14	Standarisasi ukuran produk	1	2	3	4	5	15	Kesesuaian warna produk	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	15	Kesesuaian dan kekuatan paking	1	2	3	4	5	16	Kualitas Pipa	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	16	Kualitas Fitting Talang	1	2	3	4	5	17	Kualitas Talang Profile	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	18	Kualitas Selang Air	1	2	3	4	5	19	Kualitas Fitting Standar	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	20	Kualitas Fitting JIS	1	2	3	4	5							

PERPUSTAKAAN
 Universitas Kristen Widyadarmas
 SURABAYA